

立法会二十题：保障参加外游旅行团人士的消费者权益

\*\*\*\*\*

以下是今日（一月十日）在立法会会议上何启明议员的提问和商务及经济发展局局长邱腾华的书面答复：

问题：

据报，近日有一对长者夫妇声称在报名和付款参加一个南美洲旅行团后，才获旅行社告知他们需要接受预防黄热病疫苗注射。他们从卫生署得悉长者首次接受该疫苗注射有高危死亡风险后，决定退团但不获旅行社全数退款。就保障参加外游旅行团人士的消费者权益，政府可否告知本会：

（一）会否要求香港旅游业议会制订指引，规定旅行社在接受顾客参加其旅行团前必须向他们提供全面的旅游健康资讯，包括入境有关国家或地区的防疫注射要求，以及长者接受有关防疫注射面对的健康风险；如会，详情为何；如否，原因为何；

（二）当局会否重新考虑修订《商品说明条例》（第 362 章），规定交易金额达某水平的预缴式服务（包括外游旅行团服务）的合约须载有强制性冷静期条款；及

（三）当局如何确保日后成立的旅游业监管局，会充分保障参加外游旅行团人士的消费者权益，以及会彻查旅行社涉嫌违规的投诉？

答复：

主席：

就何启明议员的提问，经征询食物及卫生局后，现综合回复如下。

（一）香港旅游业议会（旅议会）一直循不同渠道，向旅游业界和本港市民提供旅游健康资讯。旅议会透过其网站提供由卫生署设立旅游健康服务网站、卫生防护中心网站等的超连结，以便旅游业界和外游人士取得各地的疫症情报、与旅游有关的疾病和疫苗接种资讯，以及其他旅游健康建议。政府亦已要求旅议会提醒旅行代理商，销售外游旅行团时，要向消费者提供旅游健康资讯，并建议消费者在报团前谘询医生专业意见，以评估自身的身体状况。

（二）就预缴式服务强制实施冷静期，涉及和需要考虑的问题甚具争议性，例如

在哪些情况下才应让消费者可无条件取消预缴式服务合约、强制实施冷静期可否有效打击不良的营商行为等。消费者委员会正研究此课题，政府会继续聆听社会各界的意见，并会参考消费者委员会研究的结果。

(三) 政府于二〇一七年三月向立法会提交《旅游业条例草案》，以成立旅游业监管局（旅监局），全面规管旅行代理商、导游和领队。在新规管制度之下，消费者针对持牌人（包括持牌旅行代理商）的投诉，无论是否涉及纪律事宜，均可提交旅监局处理。

旅监局成立后会制订行政措施，规管业界的专业操守，并就持牌人涉嫌违反行政措施的个案（包括投诉个案）展开调查及纪律程序。另一方面，旅监局会将消费者与持牌人之间不涉及纪律事宜的争议，转介该局之下的独立小组以进行调解，并在双方同意下就有关争议作出具约束力的裁决。

完

2018年1月10日（星期三）

香港时间 13 时 00 分